

ABSTRAK

Nama : Saumi Rahmayanti

Program Studi : Manajemen

Judul : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Media Onlineshop Shopee

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Media Onlineshop Shopee. Data untuk penelitian ini dikumpulkan melalui metode survei dengan menggunakan kuesioner sebagai instrument pengumpulan data. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Manajemen angkatan 2019, angkatan 2020, dan angkatan 2021 yang pernah berbelanja dan masih aktif melakukan transaksi secara online di Shopee. Penelitian ini menggunakan software SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial harga diskon, gratis ongkos kirim dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang berbelanja di media onlinshop shopee. Sedangkan secara simultan harga diskon, gratis ongkos kirim, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang berbelanja di media onlinshop shopee.

Kata kunci : Harga diskon, gratis ongkos kirim, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

Name : Saumi Rahmayanti

Study Program: Management

Title : Factors That Influence Customer Satisfaction on Shopee OnlineShop Media

The purpose of this research is to determine the factors that influence customer satisfaction in the Shopee onlineshop media. Data for the research was collected through a survey method using a questionnaire as a data collection instrument. The population in this study were management study program students class of 2019, class of 2020, and class of 2021 who had shopped and were still active in making online transactions at Shopee. This research uses SPSS software (Statistical Package for the Social Sciences). The result of this research shows that partially discounted prices, free shipping and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction who shop on Shopee at onlineshop media. Meanwhile, simultaneously discounted prices, free shipping and service quality influence the satisfaction of customers who shop on Shopee online media.

Keywords : discount prices, free shipping, service quality, customer satisfaction.